

**PENGARUH CITRA BANK DAN PENANGANAN KELUHAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING  
BANK SYARIAH DI DIY DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Wardah Naila Ardhillah**

NIM. 2000032159

Diajukan kepada Program Studi Perbankan Syariah untuk memenuhi persyaratan  
guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

**THE INFLUENCE OF BANK IMAGE AND COMPLAINT HANDLING  
ON THE LOYALTY OF ISLAMIC BANK MOBILE BANKING  
APPLICATION USERS IN YOGYAKARTA, WITH CUSTOMER  
SATISFACTION AS THE MEDIATING VARIABLE**

**BACHELOR THESIS**



By:

**Wardah Naila Ardhillah**

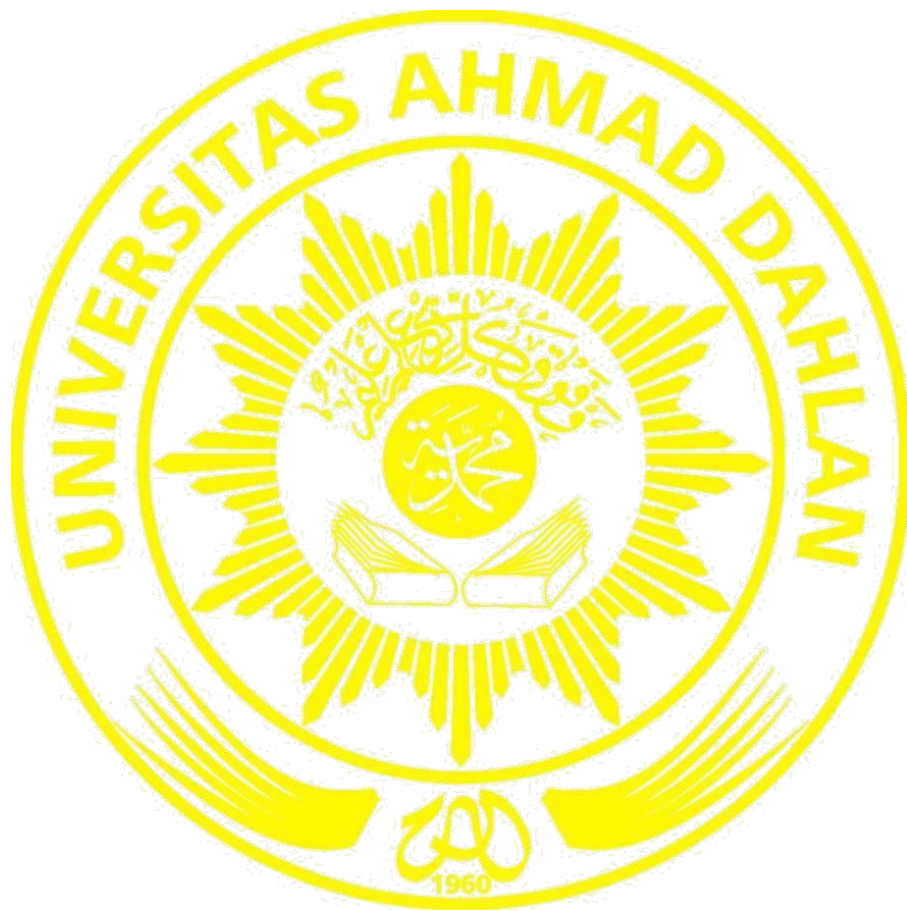
Student ID. 2000032159

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of  
Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining  
the Bachelor's Degree in Economics

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PENYEKAT**



NOTA DINAS

Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc

Pembimbing Skripsi

Universitas Ahmad Dahlan

Hal : Persetujuan *Munaqasyah*

Lampiran : 3 eks

Kepada  
Kaprodik Perbankan Syariah  
Universitas Ahmad Dahlan  
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama	Wardah Naila Ardhillah
NIM	2000032159
Fakultas	Agama Islam
Program Studi	Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Citra Bank dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking Bank Syariah di DIY dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah  
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 12 Juli 2024

Pembimbing



Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc  
NIPM. 19910615 201709 111 1058378



## SURAT PERNYATAAN

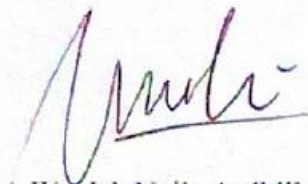
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wardah Naila Ardhillah  
NIM : 2000032159  
Email : wardah2000032159@webmail.uad.ac.id  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Perguruan : Universitas Ahmad Dahlan  
Tinggi

Menyatakan bahwa naskah skripsi “Pengaruh Citra Bank dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking Bank Syariah di DIY dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi” Ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang ditulis orang lain sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi ini ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika karya tulis ilmiah yang lazim. Apabila terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 12 Juli 2024



Wardah Naila Ardhillah  
NIM. 2000032159



# UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206

Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR Nomor : F9/203/D.3/VII/2024

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Citra Bank dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking Bank Syariah di DIY dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi  
Nama : Wardah Naila Ardhillah  
NIM : 2000032159  
Telah diujikan pada tanggal : 20/07/2024  
Nilai Ujian : A/84  
dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.



Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.  
NIPM 19900720201601111133468

Yogyakarta, 22 Juli 2024

Program Studi  
Perbankan Syariah

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I  
NIPM 198603162016101110889835



## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

### SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wardah Naila Ardhillah  
NIM : 2000032159  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 12 Juli 2024



Wardah Naila Ardhillah  
NIM. 2000032159

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

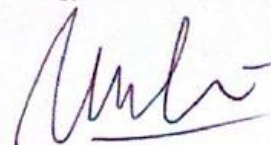
Nama : Wardah Naila Ardhillah  
NIM : 2000032159  
Email : wardah2000032159@webmail.uad.ac.id  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Bank dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking Bank Syariah di DIY dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan. Maupun di instansi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing skripsi dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing skripsi.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dan acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 12 Juli 2024



Wardah Naila Ardhillah



## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wardah Naila Ardhillah  
NIM : 2000032159  
Email : wardah2000032159@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Bank dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking Bank Syariah di DIY dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi

Dengan ini menyerahkan hak *Sepenuhnya* kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):



Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Mengetahui,  
Pembimbing



Mufli Alam Adha, S.E.I, M.Sc.  
NIPM. 19910615 201709 111 1058378

Yogyakarta, 12 Juli 2024



Wardah Naila Ardhillah  
NIM. 2000032159

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Berjudul : Pengaruh Citra Bank dan Penanganan Keluhan Terhadap  
Loyalitas Pengguna Mobile Banking Bank Syariah di DIY  
dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi

Nama : Wardah Naila Ardhillah

NIM : 2000032159

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian

Ketua : Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc

Penguji 1 : Rofiul Wahyudi, S.E.I, M.E.I

Penguji 2 : Dwi Santosa Pambudi, S.H.I, M.S.I

Diuji di Yogyakarta pada

Tanggal : 20 Juli 2024

Waktu : 09.30 – 11.00 WIB

Nilai : A/84

Hasil : ~~Lulus tanpa perbaikan~~/Lulus dengan perbaikan/Tidak lulus

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat petunjuk-Nya, memberi saya kekuatan dan kesehatan, dan di bekali dengan ilmu pengetahuan, sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi serta menuntaskan tugas akhir skripsi ini. Shalawat beserta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan alam baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Semua yang telah saya perjuangkan sampai titik ini, Saya dedikasikan untuk tugas akhir ini untuk:

1. Kepada kedua orang tua saya, Mama Salbiyah dan Bapak Khamid. terimakasih atas kerja keras dan keringat, terima kasih atas kasih sayang dan cinta kasih yang tiada henti, selalu memberikan dorongan dan doa agar saya terus maju. Skripsi ini dipersembahkan sebagai bukti bahwa Wardah telah berhasil menyelesaikan pendidikan tingginya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah dan kemuliaan, baik di dunia maupun di akhirat.
2. Kepada adik-adikku, Wildan Maulana dan Inayatul Faizah, yang selalu saya banggakan. Skripsi ini semoga bisa menjadi salah satu alasan untuk kalian bisa menjadi lebih dari kakak.
3. Kepada diri saya sendiri, terima kasih sudah bertahan sampai detik ini, terima kasih telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan segala tahap kehidupan, senantiasa selalu menjadi kuat dikala cobaan hebat. Semoga selalu menjadi sosok yang rendah hati dan tetap bersyukur atas nikmat yang diberi.



4. Kepada *best partner* yang telah kebersamai, membantu dan memberikan dukungan penuh dalam meneliti skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Kepada teman seperjuangan, Allya Shelyana, Fachri Amirul Abidin, Rinda Rosyada Nafi'ah, Nakula Bagas Rahmamaulana, Dian Yuni Lestari, Dian Aisyah Galuh Saputri, dan Hyunda Alifvian Parawangsa yang telah menjadi energi positif dalam perjalanan saya menyelesaikan pendidikan ini, menjadi hujan dan matahari ketika saya harus tumbuh untuk bangkit kembali. Semoga kita selalu bersama dalam langkah kesuksesan yang di ridhoi-Nya.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat-Nya yang telah memberikan saya kekuatan dan petunjuk untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat dipergunakan sebagai salah satu acuan, petunjuk pedoman bagi pembaca dalam Pengaruh Citra Bank dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking Bank Syariah di DIY dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi.

Dalam penulisan skripsi ini penulis merasa masih banyak kekurangan baik pada teknis maupun materi, mengingat kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini, Teriring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Arif Rahman, M.Pd.I, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Kaprodi Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I
4. Dosen pembimbing Bapak Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.
5. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	Te
ث	sa'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim'	j	je
ح	ha'	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er zet
ز	zai	z	es es
س	sin	s	danye
ش	syin	š	es (dengan titik di bawah)
ص	šad	ṣ	de (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	te (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	zet (dengan titik di bawah)
ظ	ṭa'	ẓ	koma terbalik
ع	za'	‘	ef qi
غ	ain	g	ka'el
ف	gain	f	'em
ق	fa'	q	
ك	qaf	k	
ل	kaf	l	
م	lam	m	
ن	mim	n	
و	nun	w	
ه	waw	h	
هـ	ha'	'	
ء	hamzah	y	
ي	ya'		



			‘enw ha apostrof ye
--	--	--	------------------------------

## 2. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta’addida</i>
عدة	ditulis	<i>h</i> <i>‘iddah</i>

## 3. Ta’ marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	ditulis	Ḥikmah
علة	ditulis	‘illah
كرامة الأولياء	ditulis	Karāmah al-auliyā’
زكاة الفطر	ditulis	Zakāh al-fiṭri

## 4. Vokal Pendek

َ	Fathah	ditulis	α
فعل		ditulis	fa’alai
َ	kasrah	ditulis	zūkira
نكر	ḍammah	ditulis	u
ُ		ditulis	yazhabu
يذهب		ditulis	

## 5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	ā jāhiliyyah
2	Fathah + ya’ mati تنسى	ditulis	ā tansā

3	Kasrah + ya' mati كريم	ditulis	i
		ditulis	karīm
4	Dammah + wawu mati فروض	ditulis	ū
		ditulis	furūḍ

## 6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	ditulis	Ai
		ditulis	bainakum
2	Fathah + wawu mati قول	ditulis	au
		ditulis	qaul

## 7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	a'antumu
أَعْدَاتُ	ditulis	'iddat
لَعْنُ شُكْرْتُمْ	ditulis	la'in syakartum

## 8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

القرآن	ditulis	al-Qur'ān
القياس	ditulis	al-Qiyās
السماء	ditulis	al-Samā'
الشمس	ditulis	al-Syam

## 9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian

Ditulis menurut penulisannya.

ذو الفروض	ditulis	ẓawī al-furūḍ
أهل السنة	ditulis	ahl as-sunnah

**MOTTO**

*“Find beauty in Simplicity”*

*“it will pass, everything you’ve gone through it will pass”*



## ABSTRAK

Bank syariah memiliki peran strategis dalam mengembangkan produk halal dan memperluas jangkauan bisnis syariah. Untuk meningkatkan daya tarik nasabah, diperlukan citra bank yang positif serta penanganan keluhan yang responsif. Pengalaman dan persepsi nasabah sangat dipengaruhi oleh citra bank. Selain itu, penanganan keluhan yang cepat dan efektif meningkatkan peluang untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Loyalitas nasabah terhadap bank tidak akan tercapai tanpa kepuasan yang dirasakan oleh mereka. Kepuasan yang semakin meningkat akan terbentuk loyalitas yang mendatangkan nasabah baru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Citra Bank Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 105 responden yang merupakan pengguna aktif mobile banking bank syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data yang diperoleh diolah menggunakan IBM SPSS versi 26, meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra bank memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penanganan keluhan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Namun, citra bank tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Sebaliknya, penanganan keluhan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah, serta mampu memediasi dengan baik pengaruh citra bank dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kunci:** *Citra Bank, Penanganan Keluhan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah*

## ABSTRACT

Islamic banks have a strategic role in developing halal products and expanding the reach of the Islamic business. A positive bank image and responsive complaint handling are needed to increase customer attraction. The bank's image greatly influences customer experiences and perceptions. In addition, fast and effective complaint handling increases the opportunity to meet customer needs and provide satisfaction. Customer loyalty to the bank will only be achieved with the satisfaction they feel. Increasing satisfaction will create loyalty, which will bring in new customers.

This research aims to determine the influence of bank image and complaint handling on customer satisfaction and loyalty of Islamic Bank mobile banking users, with customer satisfaction as the mediating variable. This research uses the quantitative method, collecting data by distributing questionnaires to 105 respondents who are active mobile banking users of Islamic Banks in Yogyakarta. The sampling technique used is purposive sampling. The data obtained is processed using IBM SPSS version 26, including instrument testing, classical assumption testing, and hypothesis testing.

The research results show that the bank image partially influences customer satisfaction. Complaint handling partially also positively and significantly influences customer satisfaction. However, bank image does not considerably influence customer loyalty. On the other hand, complaint handling partially has a positive and significant influence on customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant influence on customer loyalty and can mediate well the influence of bank image and complaint handling on customer loyalty.

**Keywords:** *Bank Image, Complaint Handling, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT.....	0
NOTA DINAS.....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vi
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	xi
MOTTO .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL .....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.    Latar Belakang .....	1
B.    Rumusan Masalah .....	12
C.    Tujuan Penelitian.....	12
D.    Manfaat Penelitian .....	13
1.    Manfaat Teoritis.....	13
2.    Manfaat Praktis.....	13
E.    Sistematika Penulisan .....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	15
A.    Landasan Teori .....	15
1.    Bank Syariah.....	15
2.    Citra Bank.....	18
3.    Penanganan Keluhan .....	21
4.    Kepuasan Nasabah .....	23
5.    Loyalitas Nasabah .....	25



B.	Penelitian Terdahulu .....	27
C.	Kerangka Pemikiran .....	31
D.	Hipotesis .....	33
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A.	Desain Penelitian .....	37
B.	Metode Pengumpulan Data .....	37
1.	Jenis dan Sumber Data .....	37
2.	Populasi Penelitian .....	38
3.	Unit Analisis .....	38
4.	Sampel Penelitian .....	39
5.	Ukuran Sampel Penelitian .....	39
6.	Lokasi Penelitian .....	40
C.	Instrumen Penelitian .....	40
1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	40
2.	Uji Validitas.....	42
3.	Uji Reliabilitas .....	43
D.	Metode Analisis Data.....	44
1.	Uji Asumsi Klasik .....	44
2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
E.	Pengujian Hipotesis .....	46
1.	Uji T .....	46
2.	Uji Variabel Mediasi.....	46
3.	Koefisien Determinan.....	47
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A.	Hasil Penelitian .....	49
B.	Pembahasan .....	49
1.	Karakteristik Responden Sesuai Jenis Kelamin.....	49
2.	Karakteristik Responden Sesuai Usia.....	50
3.	Karakteristik Responden Sesuai Domisili.....	51
4.	Karakteristik Responden Sesuai Pekerjaan.....	51
5.	Karakteristik Responden Sesuai Penghasilan per Bulan.....	52
6.	Karakteristik Responden Sesuai Transaksi yang Digunakan .....	53
7.	Karakteristik Responden Sesuai Frekuensi Penggunaan Mobile Banking.....	54
8.	Karakteristik Responden Sesuai Mobile Banking yang Digunakan.....	55

9.	Karakteristik Responden Sesuai Berapa Lama Menjadi Nasabah .....	55
10.	Karakteristik Responden Sesuai Jenis Keluhan yang Diajukan.....	56
C.	Uji Validitas.....	57
1.	Validitas Variabel Citra Bank.....	58
2.	Validitas Variabel Penanganan Keluhan .....	58
3.	Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	59
4.	Validitas Variabel Loyalitas Nasabah .....	60
D.	Uji Reliabilitas .....	60
1.	Reliabilitas Variabel Citra Bank .....	61
2.	Reliabilitas Variabel Penanganan Keluhan.....	61
3.	Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	62
4.	Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	62
E.	Uji Asumsi Klasik .....	63
1.	Uji Normalitas.....	63
2.	Uji Multikolinieritas .....	65
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	67
F.	Uji Regresi Linier Berganda.....	69
G.	Uji Hipotesis.....	72
1.	Uji T .....	72
2.	Uji Variabel Mediasi.....	75
3.	Uji Koefisien Determinan .....	80
H.	Interpretasi.....	82
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>		<b>93</b>
A.	Kesimpulan .....	93
B.	Implikasi.....	95
C.	Saran.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>99</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian .....	40
Tabel 3.2 Skala Likert.....	42
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 4.2 Usia Responden.....	50
Tabel 4.3 Domisili Responden .....	51
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 4.5 Penghasilan per Bulan Responden.....	53
Tabel 4.6 Transaksi yang digunakan Responden .....	53
Tabel 4.7 Frekuensi Penggunaan Mobile Banking Responden .....	54
Tabel 4.8 Mobile Banking Responden.....	55
Tabel 4.9 Lama Menjadi Nasabah.....	56
Tabel 4.10 Jenis Keluhan yang Diajukan Responden.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Citra Bank .....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Penanganan Keluhan .....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Citra Bank.....	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Penanganan Keluhan .....	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah .....	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas 1 .....	64
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas 2 .....	65
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas 1 .....	66
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinieritas 2 .....	67
Tabel 4.23 Hasil Uji Heteroskedastisitas 1 .....	68
Tabel 4.24 Hasil Uji Heteroskedastisitas 2 .....	68
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 1 .....	69
Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 2 .....	70
Tabel 4.27 Hasil Uji T 1 .....	73
Tabel 4.28 Hasil Uji T 2 .....	74
Tabel 4.29 Hasil Regresi 1 .....	76
Tabel 4.30 Hasil Regresi 2 .....	76
Tabel 4.31 Hasil Uji Koefisien Determinan 1.....	81
Tabel 4.32 Hasil Uji Koefisien Determinan 2.....	81

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Perkembangan Aset Perbankan Syariah.....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 1.2 Transaksi Digital Banking di Indonesia.....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 2.2 Model Mediasi.....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 2.3 Model Mediasi.....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 4.1 Hasil Regresi Mediasi .....</b>	<b>77</b>
<b>Gambar 4.2 Hasil Kalkulator Sobel 1 .....</b>	<b>78</b>
<b>Gambar 4.3 Hasil Kalkulator Sobel 2 .....</b>	<b>79</b>